

令和元年度事業報告

昨年4月に公表された国土交通省「マンション総合調査」にもある通りマンションストックは655万戸、「居住者の『終の棲家』化」は更に進み、マンションを巡る環境は大きく変化し続けている。

管理組合の財政は益々悪化し、現場の人手不足は益々深刻化している。その一方、タワーマンションなど建物の高度化やIT化は急速に進んでいる。そして、大規模災害・風水害・熱射等、自然災害への対応は待ったなし、新型コロナウイルスの猛威は世界を席卷している。

昨年一年、当協会は、「マンション管理の適正評価」の検討を中心に、様々な課題に取り組んできた。当協会を含む11団体からなる「マンション管理適正評価研究会」は、国土交通省、東京都、住宅金融支援機構にもオブザーバー参加をいただき本年3月報告書のとりまとめを終え、マンション管理情報の開示の必要性和、管理状況に係る評価の共通基準について明らかにした。

国土交通省においても、社会資本整備審議会マンション政策小委員会の取りまとめを踏まえ本年3月、マンション管理適正化法改正案を通常国会に上程した。同改正法案では、国の基本的方針の下、地方公共団体による適切な管理計画を有するマンションの管理計画認定制度の創設、また重要事項説明の電子化が盛り込まれた。

今後は、こうした国、地方公共団体の動向に注視しつつ、同研究会の成果を経済ベースへ反映させていくため、当協会が独自に実施する管理状態の評価制度を活用したマンション総合保険の見直しや、流通・マンション管理・管理組合など諸団体の連携による業界横断的な活動を力強く進めていくことが必要である。

このほか当協会は、防災・減災、コミュニティ形成などについての大阪市及び東京都豊島区との連携協定の締結、マンション管理適正化法におけるIT化実現のための社会実験による検証、現場従業員の雇用状況や労働環境、外国人の雇用等に関する「産業別高齢者雇用推進事業」への取組みなど、多岐にわたる事業を展開してきた。その詳細は、以下のとおりである。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施してきた取組みについては、本事業報告に記載する。

1. 管理の適切性がマンションの市場価値へ正しく反映される仕組みの構築

- ① 仕組みを構築する議論を進めるために、協会としての意見の取りまとめ及び資料の準備等を行う組織として当協会内に管理評価検討委員会を設置し、具体的な議論に基づき資料等を作成し、マンション管理適正評価研究会に提供した。
- ② マンション管理業と関係の深い11団体で、マンション管理適正評価研究会を設置し、情報開示の必要性、管理に係る情報の整理及び評価の基準について検討を行い、マンション管理適正評価研究会報告書を取りまとめ、本年3月公表した。(運営委員会・業務税制委員会・法制委員会共管)

2. コンプライアンス体制の強化・深耕

- ① モニタリング制度及びフォローアップ制度の推進
 - 1) マンション管理適正化法等の遵守状況及び管理組合財産毀損事故防止のためのコンプライアンス体制整備状況の確認のため、モニタリング制度に基づく立入調査(通常立入調査)を39社に、書面調査を全会員に実施した。
(コンプライアンス指導委員会)
 - 2) フォローアップ制度に基づき、対象社に対して是正報告書・対応状況報告書の提出依頼及び提出された報告書に関する確認・指導を、また改善状況の確認のため、1社に対して再立入調査を実施した。
(コンプライアンス指導委員会)
 - 3) 支部モニタリング制度に基づき、マンション管理適正化法等の遵守状況及びコンプライアンス(内部統制の整備状況)に関する立入調査を全支部で合わせて13社実施した。(各支部)
 - 4) コンプライアンスに関する研修をアドバンスPlus研修として実施した。
 - i) 平成30年度国土交通省立入調査結果について
 - ii) 記載の誤りや漏れのない重要事項説明書・管理委託契約書の作成に向けて
 - iii) 平成30年度苦情解決事例集の解説
本年2月12日～2月27日にかけて全国4地域で4回開催した。
なお、当初の予定は、全国7地域で7回開催の予定であったが、新型コ

コロナウイルス感染拡大防止の観点から、2月28日以降に予定されていた研修は中止することとなった。

(コンプライアンス指導委員会、教育研修委員会、苦情解決委員会)

- 5) 過去の適正化法違反・管理組合財産毀損事故事例の発生原因及び再発防止策の整理・分析等を行い、より実効性の高いモニタリング制度の構築に向けて検討を行った。

(コンプライアンス指導委員会)

② 会員行動綱領の遵守の徹底

- 1) 会員行動綱領抵触事案に対する調査及び処分に係る審議を厳正に実施し、1件の厳重注意処分、3件の指示処分、2件の委員長指導を行った。

(綱紀委員会)

- 2) 過年度の処分事案の中で再発防止実施状況の確認を含めた特別立入調査が必要とされた4社(①-1)の39社の内数)について、当該特別立入調査を実施した。

③ 入会等審査及びコンプライアンス体制整備状況評価の実施

協会入会基準規程及び保証機構入会基準規程に則り、入会申請社及び資格承継申請社のマンション管理適正化法遵守状況、財務状況、コンプライアンス体制整備状況等について審査を実施した。(保証機構執行委員会)

(正会員)

新規入会7社、資格承継1社、退会4社、期末会員数362社

(保証機構会員)

新規入会7社、資格承継1社、退会4社、期末会員数306社

④ 管理費等保証制度の着実な運用

令和元年度管理費等保証委託契約更新に際し、保証機構会員の業務実施状況、財務状況等を調査し、これらの調査結果を基に保証契約更新の可否について審査した。(保証機構執行委員会)

(審査結果)

通常受諾	298社
担保提供による受諾	1社
受諾拒否	該当なし
更新申込なし	5社

(保証受諾状況/令和2年3月31日現在届出済分)

管理組合数 96, 189組合

管理戸数 6, 064, 945戸

保証基金	1, 775百万円
保証受諾額	161, 876百万円
保証倍率	91.2倍

3. 建物の高経年化に配慮した安全・安心な空間の提供

- ① 会員に対してアンケートを実施し、会員が認識する大規模修繕工事の定義、及びその基本工程や必要な決議について確認を行い、業務の流れや関与する部署についての概要を把握した。

(技術委員会)

- ② 関連団体が取組む長期修繕計画に関連する協議会に参画し、修繕工事費算出のためのツール作成に関し、管理業界の立場で意見具申を行った。同じくエレベーターの更新計画に関する調査のための情報収集に協力した。

(技術委員会)

- ③ 建物及び設備の維持保全・耐震化等に関する、助成・融資制度を協会ホームページへ掲載した。(技術委員会)

- ④ 管理の現場で求められるテーマを捉えて、業務品質の維持向上等に資する冊子やツールを提供するとともに、適宜、研修会等を通じた普及啓発・利用促進を図った。(業務・税制委員会、技術委員会)

4. 居住者の高齢化等に配慮した、快適に永く住み続けていくための専有部サービスの提供

医療や介護、法律、行政福祉部門の協力を得た認知症研究会において、様々な視点からの課題やその解決策について取りまとめ、日本マンション学会誌マンション学へ認知症高齢者等の課題に関する研究として論文を発表した。(マンション学63号にて5編、同64号にて19編)(産業政策委員会)

5. 防災・減災への取組み、コミュニティ形成の促進

- ① 災害時においてマンションでの生活の継続性を維持するための備えができるよう、管理会社・管理組合への啓発活動を継続実施した。(危機管理委員会)
- ② 昨秋発生した水害により国土交通省及び経済産業省と、関係団体が構成メン

バーとなる浸水対策のあり方に関する検討会に参画し、管理業界の立場で意見具申を行った。また、関連団体の発行するハザードマップの活用のための刊行物の周知を行った。

(技術委員会、危機管理委員会)

③ 管理組合運営への積極的な取組み（保険制度）（危機管理委員会）

1) 災害対策出動保険について平成31年3月から募集を開始し、受託管理戸数ベースで約57%を受託する会員から加入があった。昨秋の台風・豪雨災害によって、保険金の支払いの適用も受けたことから、本保険の有用性について会員へ改めて周知し、2年目の募集を行った。

2) 管理組合の活動や管理組合役員の役割の拡大に伴うリスクを担保する保険について幅広い視点から検討を行い、その結果令和2年度に商品化に向けた活動を行うこととなった。

④ 管理組合が行う、発災時の被害の最小化を目指した防災・減災への取組みや近隣地域との「共助」に向けたコミュニティ形成などについて、関西支部と大阪市北区との連携協定に基づき、災害時の想定被害や避難所等情報を地図上に落とし込み、区内に立地するマンションの防災計画立案に資する調査研究を行い、その成果を令和元年10月に納品した。また、当該取組みを契機として、関西支部が大阪市と本部が東京都豊島区とそれぞれの連携協定を締結した。

(関西支部、産業政策委員会・危機管理委員会)

6. 管理組合の「マネジメント」サポート機能の強化

① 管理組合の「マネジメント力」向上に向けた調査、研究等の充実

(産業政策委員会)

1) 建物の老朽化や居住者の高齢化、災害の激甚化、管理不全マンション等の社会的課題に関する実態値を明らかにするための調査研究を大阪市北区との連携協定に基づき、今年度、防災・減災の課題について調査研究を実施した。

(再掲)

2) 現場従業員の雇用状況や労働環境等に関し、会員社の現状や課題を明らかにする独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の委託事業である「産業別高齢者雇用推進事業」に採択され、1年目の取り組みとして推進委員会を設置し、会員へのアンケート及びヒアリングを行い、その結果を報告書としてまとめた。

- 3) 「マンション判例・相談事例検索システム」(会員専用)の利用状況は、利用会員者数193社(前年度比▲14.3%)、アクセス数4,872件(前年度比▲2.7%)、検索数26,878件(前年度比▲2.9%)であった。
- 4) 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「令和1年マンション受託動向調査」を実施した。
- ② 関連団体の取組む、長期修繕計画に関連する協議会に参画し、修繕工事費算出のためのツール作成に関し、管理業界の立場で意見具申を行った。
(技術委員会 再掲)
- ③ 災害時においてマンションでの生活の継続性を維持するための備えができるよう、管理会社・管理組合への啓発活動を継続実施した。
(危機管理委員会 再掲)
- ④ 居住者の利便性向上、管理組合運営の活性化等に資する冊子やツールについて、居住者の声や会員社の意見等をもとに、既存のツールの作成・見直しを行い、普及啓発・利用促進を図った。(業務・税制委員会)
- ⑤ 業務に関連するテーマを中心に、関係団体等との情報交換を踏まえた情報提供や研修会・展示会等を通じた関連業界等とのマッチング機会を創出した。
(技術委員会、業務・税制委員会)
- ⑥ マンション管理適正化法に定める指定法人として、適切な管理受託業務遂行のため、管理組合等からの苦情解決申出案件の情報整理・審議を行い協会としての見解を提示し、その解決を促し、マンション管理の現場の環境づくりを行った。(苦情解決委員会)
- ⑦ マンション管理適正化法に定める指定法人として、「苦情解決事例集」の発刊及び研修会を通じた事例の周知を行い、会員の現場従事者等の広範な業務知識向上及び人材育成を行った。
また、過去に発行した「苦情解決事例集」の掲載事例を編纂し、「一般相談事例総集編」として令和2年発刊に向け準備を行った。(苦情解決委員会)
- ⑧ マンション管理に関する相談対応について、適切な相談員の配置、本部・支部間の迅速な情報共有により会員の現場従事者等相談者の満足度向上を図った。(苦情解決委員会)

7. マンション管理業の広報宣伝活動の促進、協会機能の強化

- ① これまで実施していた「マンションいい話コンテスト」をリニューアルし、マンションの資産価値の向上・居住価値の向上に繋がる取組事例や提案を広く募集・顕彰する「マンション・バリューアップ・アワード2019」を実施した。また、各般の価値向上に向けた取組事例・提案の蓄積とウェブサイトを活用した取組事例の対外的発信に向けての環境整備に着手した。(広報委員会)
- ② マンションライフ総合支援サイト「マンションのWa」のコンテンツである「マン活最前線」において、マンションにおける様々な取組や活動を毎月2事例紹介し、管理組合活動の活性化、管理会社や地域との協働・連携に向けた情報発信を継続して実施した。(広報委員会)
- ③ 協会設立40周年に際し、業界イベントとして開催した「マンションイノベーションフォーラム」(後掲)において、40周年記念特別講演を実施したほか、第40回海外マンション管理事情視察(後掲)を40周年記念海外視察として実施した。(運営委員会・広報委員会)
- ④ 賛助会員制度について、マンションの管理と密接な事業を営む法人からの入会ができるよう、その制度を見直し協会ホームページに掲載し、あわせて募集を開始した。(技術委員会)

8. その他

国土交通省(本省、各地方整備局及び北海道開発局)との各般の意見・情報交換会等を、継続して実施した。

1. 労働生産性の向上を意識した管理業務品質の維持向上

- ① マンション維持修繕技術者の在籍数の多い会員社へヒアリングを実施し、現在の活用方法、今後の活用希望などの調査を行った。また、他資格の法定独占業務との整理を行い、マンション維持修繕技術者の活用可能性の高い分野の絞り込みに着手した。(技術委員会、マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会)
- ② 「業務標準仕様」の整備による業務負担の軽減
 - 1) 会員社の意見・要望等をもとに改訂した平成30年版「マンション管理業務共通見積書式」をベースに、継続して会員意見や利用状況調査等を通じた各種書式の見直し・追加等を検討し、普及啓発を行った。(業務・税制委員会)
 - 2) 会員社の意見・要望等を踏まえて、管理業務品質の維持向上と業務生産性の向上、現場負担の軽減に資するための冊子やツールの作成・見直しを行い、普及啓発・利用促進を図った。(業務・税制委員会)
- ③ マンション管理適正化法に定める指定試験機関として、管理業務主任者試験事務を適正に実施した。
- ④ マンション管理適正化法に定める登録講習機関として、管理業務主任者登録実務講習及び同交付講習を適正に実施した。
- ⑤ マンション維持修繕技術者試験を適正に実施した。
(マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会)
- ⑥ マンション管理適正化法に定める指定法人として、マンション管理アドバンス研修を全国7地域で9回、適正に開催した。マンション管理ベーシック研修は、全国6地域、6回の開催予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3地域で3回の開催にとどまった。(教育研修委員会)
- ⑦ マンション管理実務体験研修「エレベーター設備編」は、運営上の都合で開催を見送った。(教育研修委員会)
- ⑧ 情報発信力を高め各研修会の参加受講生を増やす施策として、非会員会社にダイレクトメールで講習案内を送付した。研修案内メールマガジンはリニューアルを行いより一層の充実を図った。
(教育研修委員会)
- ⑨ 会員の人材育成に資するため、若手職員を主たる対象として台北(台湾)の

マンション管理実態を視察・考察する第7回・第8回マンション管理海外研修を実施した（第7回参加：14社34名、第8回参加：18社29名）。

なお、当該研修は協会設立40周年記念として通年3回開催予定であったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、3回目にあたる第9回の同研修の開催を中止した。（運営委員会）

- ⑩ 「未来志向」をコンセプトに、これからの労働環境や就業スタイルに触れつつ、次世代のマンション管理を考え、今後の業界の課題解決やイノベーションに繋げていくことを企図したイベントとして、「マンション イノベーション フォーラム2019」を開催した。（広報委員会）
- ⑪ 協会設立40周年記念海外視察として、欧州の著名建築家の設計による集合住宅・建築物の見学をはじめ、現地のマンション等住宅の管理事情等を把握し、今後の業務に活かすことを目的として28名からなる海外視察団を派遣した。（運営委員会）

2. 法制度・税制度等への対応

- ① 建物・設備の老朽化、並びに居住者の高齢化等を踏まえ、マンション管理の質の高度化や、管理のレベルが適正に評価されるよう、会員社や関連団体の意見、またその時々的情勢を考慮して、継続的な裏付けデータの収集を行うとともに、関係団体と協働して関係当局等への働きかけを行った。（技術委員会、業務・税制委員会）
- ② マンション管理に関連する周辺法令の動向について、管理組合、管理会社のニーズにも配慮した、適時のフォローアップや必要な情報の提供を行った。（技術委員会、業務・税制委員会、法制委員会）
- ③ マンション管理の質の高度化や、管理のレベルが適正に評価されるよう、マンション管理に関する各種法令に関して、会員意見の聴取、実態調査、関係団体及び関係当局との意見交換を行い、地方公共団体による管理計画の認定等を内容とするマンション管理適正化法の改正案が本年3月国会に提出された。（業務・税制委員会、法制委員会）
- ④ 平成30年3月に改訂された「マンション標準管理委託契約書」の活用の実態を把握するとともに、会員における一層の活用促進を図った。また、法改正や顧客ニーズ等の時勢に合わせた標準管理委託契約書等の見直しについて、その必要性を検討した。（法制委員会）

- ⑤ 平成30年度実施の管理業務主任者の設置状況に関する調査結果を踏まえ、管理会社(管理業務主任者)の業務水準の確保に資する情報・データのフィードバックを行った。(法制委員会)
- ⑥本年度、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」実務Q&A改訂版を発行する予定であったが、IT重説等の適正化法の改正案が本年3月国会に提されたことから、その内容を盛り込めるよう準備を行った。(法制委員会)

3. IT（情報技術）化の推進

平成30年度のAI・IoT小委員会での検討結果をもとに、マンション管理適正化法におけるIT活用を新たな選択肢とする法改正要望並びにその検証を図る社会実験を実施した。また、会員社の業務効率化・顧客満足度の向上を図るため、IT関連企業との連携による先進事例（電子契約等）の収集、研修会等を通じた情報提供を行った。こうした内容を盛り込んだマンション管理適正化法の改正案が本年3月国会に提出された。(業務・税制委員会)

4. 国際化への対応

前出の「産業別高齢者雇用推進事業」の取組みにおいて、外国人の雇用等についても、アンケート及びヒアリングを実施し、会員の取組み状況を把握した。また、技能実習「ビルクリーニング作業」の実習範囲拡大にともなう留意事項について、文書発信と合わせて研修を実施した。(産業政策委員会)

新型コロナウイルス感染拡大防止のための取組み（4月以降分を含む）

- ① 令和2年2月27日「新型インフルエンザ対策ガイドライン」を改訂し、「感染症等流行時対応ガイドライン」を策定公表。
- ② 令和2年4月3日「新型コロナウイルス感染症拡大に伴う政府による『緊急事態宣言』『交通の遮断』等発令時の対応について」を発出。
- ③ 令和2年4月23日「新型コロナウイルス感染症拡大に伴うマンション管理適正化法上の業務に関する国土交通省からの周知依頼について」を発出。
- ④ 新型コロナウイルス感染症拡大に伴うマンション管理に関する相談対応状況

【相談件数】

（ ）内前年

	2～3月	4月：4/24日現在	合計
総数	1,128 (980)	800 (417)	1,928 (1,397)
コロナ関係	243	505	748
コロナ率	21.5%	63.1%	38.8%

① 法定講習の対応（国土交通省通知に基づく措置）

1) 登録実務講習

集会方式を「延期」し、新たな実施方法として「教材の送付による自宅学習」及び答案返送による効果測定方式を10コースの受講生に実施。

R02.02.29・03.01 東京②、R02.03.04・05 仙台①、R02.03.04・05 名古屋①、R02.03.05・06 福岡①、R02.03.07・08 大阪②、R02.03.11・12 札幌①、R02.03.12・13 那覇①、R02.03.14・15 広島①、R02.03.23・24 大阪③、R02.03.24・25 東京③

2) 交付講習

集会方式を「延期」し、新たな実施方法として「教材の送付による自宅学習」及び答案返送による効果測定方式を2コースの受講生に実施。

R02.03.12 東京⑨、R02.03.18 大阪⑤

※両講習とも、4月以降も国土交通省の方針に基づき同措置を継続

② 協会主催の講習の対応（法定講習措置に順じた自宅学習又は中止措置）

1) マンション維持修繕技術者 登録更新講習

座学形式の講習会からテキストを用いた自宅学習及び学習報告書、効果測定
の提出による更新講習に代替。小論文提出による更新方法は従来通り実施。

2) マンション管理アドバンス Plus 研修

3 コースの開催を中止

R02.03.12 仙台、R02.03.16 大阪、R02.03.19 名古屋

3) マンション管理ベーシック研修

3 コースの開催を中止

R02.03.11・12 名古屋、R02.03.17・18 福岡、R02.03.24・25 札幌

③ マンション管理海外研修（台北）の対応

第9回マンション管理海外研修（令和2年2月19日（水）～22日（土）予定）
の催行を中止

以上